

MISSION GENERALE

Le technicien intervient sur la gestion des incidents et des demandes d'assistance au sein du service clients.

Il est amené à réaliser des installations, des interventions d'urgence et des prestations de maintenance chez les clients en fonction des besoins du service clients.

A Bluecom : assistance et support client dans le cadre de la gestion des incidents hotline niveau 1 et 2 et missions des contrats Helpdesk

Chez nos clients : réalisation de nouvelles installations, des interventions pour dépannage en urgence et pour la maintenance des infrastructures : serveurs et PC, équipements réseaux, stockage, sauvegardes et téléphonie IP

Les technologies mises en œuvre sont (non exhaustif): la virtualisation, réseaux, l'architecture systèmes (Windows/Linux), la messagerie & internet, la téléphonie IP & télécoms. **L'adaptation à des nouvelles technologies est requise.**

AUTRES MISSIONS

Il lui incombe, sous la responsabilité de son responsable de service et/ou son superviseur et sans que cette liste soit limitative :

- De définir les besoins avec les clients et les prospects,
- De transmettre les besoins au service commercial afin d'établir un devis,
- De rendre compte auprès de la Direction de toutes difficultés ou obstacles rencontrés dans l'exécution de sa mission,
- De respecter les horaires et les règles d'hygiène et de sécurité applicables dans l'Entreprise.
- D'alimenter et utiliser la base de connaissance contenant les procédures et documentations techniques.

Relations fonctionnelles externes :

Clients Bluecom et intervenants : opérateurs télécom, éditeurs logiciels, constructeurs.

MISSIONS PRINCIPALES

- Gestion et résolution d'incidents dans le cadre de la hotline
- Prise d'appels clients, rappels des clients
- Suivi, clôture et complétude des tickets dans le CRM
- Configuration et prises de main à distance
- Installations, interventions d'urgence et maintenance : serveurs, PC, routeurs, switchs, téléphonie
- Systèmes et Sécurité : installations et maintenance des solutions système Microsoft et de sécurité sur serveurs
- Infogérance de parcs PC (OS Windows)
- Mise en œuvre d'outils de diagnostic et de maintenance à distance
- Sauvegardes des données : paramétrage, contrôle et maintenance
- Supervision des services avec l'outil PRTG

SPÉCIFICITÉS DU POSTE

Contrat : CDI à temps plein

Permis obligatoire : Oui

Affectation Géographique : Guipavas

Astreintes : Non

Travail de nuit, le Week end ou jours fériés : Sur demandes

Déplacements : Oui

Relations hiérarchiques et Reporting

N+1 : Responsable du service clients

REPORTING SUIVI auprès du N+1

- Reporting hebdomadaire (suivant les besoins).
- Suivant nécessités : projets, suivi, bilan, entretiens.

